Программа обучения пользователей

Содержание

1. Программа	3
1.1. Общая информация о семинаре	3
1.1.1. Цели и задачи семинара	. 3
1.1.2. Продолжительность	4
1.1.3. Аудитория	4
1.1.4. Проведение семинара	4
2. Содержание семинара	5
2.1. Базовый курс	5
2.2. Создание клиента	. 5
2.3. Создание лицевого счета клиента	. 5
2.4. Добавление договора к лицевому счету	. 6
2.5. Подключение услуги на договор через механизм нарядов	6
2.5.1. Добавление адреса установки	. 7
2.6. Работа с документом Отсев и запуск расчета	7
2.7. Работа со справочниками	. 9
2.7.1. Создание емкости	9
2.7.2. Создание объекта	9
2.7.3. Создание группы зон	. 9
2.7.4. Создание тарифа соединений	10

1. Программа

1.1. Общая информация о семинаре

Программа обучения пользователей работе с автоматизированной системой расчётов «Поток» разработана в компании ЗАО «АСВ».

Обучение может проводиться в следующих формах:

- внутренний семинар на территории компании ЗАО «АСВ» для сотрудников организации-заказчика;
- корпоративный семинар на территории компании-заказчика.

Участники получают раздаточные материалы:

- отпечатанную программу обучения, включающую тестовый пример;
- руководства пользователей АСР «Поток»:
 - Общие сведения;
 - Технологическая инструкция. Подсистема Абоненты
 - Технологическая инструкция. Подсистема CRM
 - Технологическая инструкция. Подсистема Начисления
 - Технологическая инструкция. Подсистема Справочники
 - Технологическая инструкция. Подсистема Соединения
 - Технологическая инструкция. Подсистема Полномочия
 - Технологическая инструкция. Подсистема Администрирование
 - Технологическая инструкция. Подсистема Документы
 - Руководство пользователя

1.1.1. Цели и задачи семинара

Настоящий семинар проводится в целях обучения пользователей работе с автоматизированной системой расчётов «Поток». Цели и задачи:

- Дать пользователям целостное понимание принципов работы с АСР, объяснить сущность и эффект от её применения.
- Показать, как пользоваться системой на реальных примерах. Продемонстрировать различные методы и приёмы, повышающие эффективность работы с системой.

• Снабдить слушателей необходимой информацией, достаточной для эксплуатации системы на предприятии без посторонней помощи.

1.1.2. Продолжительность

Программа семинара рассчитывается в учебных днях (продолжительность учебного дня составляет 6 академических часов).

Курс	Продолжительность курса
Базовый курс	
Основные бизнес-процессы	

1.1.3. Аудитория

Семинар адресован работникам компании, предоставляющей услуги связи. Предполагается, что слушатели понимают специфику соответствующих процессов. Предполагается разделение пользователей АСР (слушателей курса) на следующие категории:

- администратор АСР;
- абонентская служба;
- расчётная служба;
- планово-финансовая служба.

1.1.4. Проведение семинара

Семинар включает в себя последовательность лекций, практических занятий и сеансов демонстрации работы в АСР.

2. Содержание семинара

2.1. Базовый курс

Структура предприятия связи. Определение категорий пользователей. Взаимодействие участников. Бизнес-процессы на предприятии. Автоматизация предприятия. Участие АСР в бизнесс-процессах.

2.2. Создание клиента

Последовательность действий:

- запустите модуль Юридические лица (подсистема Абоненты);
- создайте юридическое лицо.

Пример 2.1. Атрибуты юридического лица

Введите следующие атрибуты юридического лица:

- Название ООО "Крокус";
- Полное название ООО "Крокус";
- Руководитель Полыгалов Александр Константинович;
- Счёт №15648000000168745916 в банке Банк России;
- ИНН 100276293661;
- КПП 65800012;
- Электронная почта file_mail@file.com;
- Мобильный телефон +79025555555;
- Телефон 123-45-67
- Адрес 614000, г. Пермь, ул. Ленина, д. 15.

2.3. Создание лицевого счета клиента

Последовательность действий:

- запустите модуль Юридические лица;
- выберите юридическое лицо;
- создайте лицевой счет клиента.

Пример 2.2. Атрибуты лицевого счета

Введите следующие атрибуты лицевого счета:

- Номер: 123456
- Банковские реквизиты:
 - БИК 044525700
 - Наименование Банка ЗАО "РАЙФФАЙЗЕНБАНК" Г. МОСКВА
 - KC 3010181020000000700
 - PC 40817810901025831464
 - ИНН 7744000302

2.4. Добавление договора к лицевому счету

Последовательность действий:

- откройте лицевой счет клиента одним из способов:
 - модуль Юридические лица диалоговое окно редактирования клиента диалоговое окно редактирования лицевого счета
 - модуль Лицевые счета диалоговое окно редактирования лицевого счета
- создайте договор к лицевому счету клиента.

Пример 2.3. Атрибуты договора

Введите следующие атрибуты договора:

- Номер: Ю100001
- Тарифный план Юридические лица
- Начало: 27.07.2015
- Ставка НДС 18%
- Кредит 1 р.

После сохранения договора откроется диалоговое окно редактирования договора, в котором доступно добавление услуги.

2.5. Подключение услуги на договор через механизм нарядов

Последовательность действий:

• откройте договор клиента одним из способов:

- модуль Юридические лица диалоговое окно редактирования клиента
 диалоговое окно редактирования лицевого счета диалоговое окно редактирования договора;
- модуль Услуги диалоговое окно редактирования услуги.
- заполните поля в диалоговом окне создания услуги и нажмите кнопку Создать наряд

Пример 2.4. Атрибуты услуги

- Тарифный план Юридические лица
- Поставщик ОАО "Телеком"
- Вид номера Телефонная линия
- Своб. номер 123-45-67
- заполните поле Примечание в диалоговом окне редактирования наряда;
- создайте разовые начисления на наряд;

Пример 2.5. Атрибуты разового начисления на наряд

- Группа разовых тарифов: Организация доступа к сети интернет;
- Наименование разового тарифа Организация доступа к Интернет по технологии ADSL;
- Количество 1;
- Процент оплаты 100%;
- Льгота без льготы.
- откройте диалоговое окно редактирования созданной услуги;
- добавьте следующие атрибуты для услуги:
 - адрес установки услуги;

Все атрибуты будут добавлены в наряд, а после его выполнения, применены к услуге.

2.5.1. Добавление адреса установки

Укажите адрес установки услуги - 614000, г. Пермь, ул. Ленина, д. 15, оф.5.

2.6. Работа с документом Отсев и запуск расчета

Документ **Отсев** содержит данные о телефонных звонках и интернет-трафике, для которых не была определена стоимость при расчете.

Документ содержит следующие столбцы:

- Тип услуги тип услуги: телефон, интернет-трафик.
- Номер А номер, с которого был сделан вызов.
- Дата дата и время начала соединения.
- Объем объем соединения.
- Номер В номер, на который был сделан вызов.
- Направление направление вызова
- Номер С
- Заказчик
- Статус выводится статус обработки соединения.

Если у соединения не были определены какие-либо из обязательных свойств, то оно не будет протарифицировано Такие ошибки обработки соединения выводятся в столбце "Статус":

- Не найдена емкость обработана услуга без номера. Необходимо добавить номер в емкость номеров в справочнике Емкость номеров услуг.
- Не найдена услуга номер услуги не привязан ни к одной услуге. Необходимо добавить услугу с таким номером.
- Не найдена группа трафика обратитесь к администратору.
- Не найдено направление не указан код города в справочнике Объекты.
- Не найдена зона не указана зона для объекта соединения.
- Не найден договор дата соединения не входит в диапазон дат действия договора. Необходимо изменить даты действия договора.
- Не найден тариф не создан тариф соединений. Необходимо создать тариф соединений и указать его стоимость.

Порядок действий после получения документа Отсев:

- внести недостающую информацию в соответствующие справочники в соответствии с комментариями к статусам;
- запустить расчет повторно следующим образом:
 - открыть модуль Администрирование Расчет;
 - указать необходимые параметры расчета;
 - нажать кнопку Сформировать.

При необходимости после этих операций формирование документа "Расчет" может быть запущено повторно.

2.7. Работа со справочниками

2.7.1. Создание емкости

Последовательность действий:

- откройте модуль Емкости номеров услуг (подсистема Абоненты Емкости номеров);
- создайте номер услуги;

Пример 2.6. Атрибуты номера услуги

- Поставщик ОАО "Телеком"
- Название Логин
- Номер 123456

2.7.2. Создание объекта

Последовательность действий:

- откройте модуль Объекты (подсистема Соединения Справочники);
- создайте объект;

Пример 2.7. Атрибуты объекта

- Код 343
- Название объекта Екатеринбург
- откройте диалоговое окно редактирования созданного объекта;
- добавьте объект в зону;

Пример 2.8. Атрибуты объекта в зоне

- Группа зон ТфОП
- Название до 600 км

2.7.3. Создание группы зон

Последовательность действий:

• откройте модуль Объекты (подсистема Соединения - Справочники);

• создайте группу зон;

Пример 2.9. Атрибуты группы зон

- Код 01
- Название ТфОП
- откройте диалоговое окно редактирования созданной группы зон;
- создайте зону в данной группе зон;

Пример 2.10. Атрибуты зоны

- Группа ТфОП
- Код 02
- Название до 600 км
- Описание Зона до 600 км
- •

2.7.4. Создание тарифа соединений

Последовательность действий:

- откройте модуль Тарифы соединений (подсистема Соединения);
- создайте тариф соединений;

Пример 2.11. Атрибуты тарифа соединений

- Тарифный план Юридические лица
- Зона: Группа ТфОП
- Зона: Название до 1000 км
- Правило расчета: Тип соединения Коммутируемый доступ
- Правило расчета: Название Байты входящий
- откройте диалоговое окно редактирования созданного тарифа соединений;
- добавьте стоимость тарифа соединений;

Пример 2.12. Атрибуты стоимости тарифа соединений

- С даты 01.05.2015
- Стоимость 0,3
- Валюта RUB
- Объем 100

• Ед. изм. - байты